

1600 20 18 06 16

Itagüí, 23 MAR 2018

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Asunto: Informe Pormenorizado del MECI Noviembre de 2017 a Febrero de 2018

Respetado doctor Giraldo Serna:

Dando cumplimiento al artículo 9º de la Ley 1474 de 2011, me permito remitirle el informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno MecI en la Entidad período Noviembre de 2017 a Febrero de 2018

Se adjuntan tres (03) folios

Atentamente,



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

TEMA			
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA	PERIODO EVALUADO	Noviembre de 2017 a febrero de 2018
		FECHA DE ELABORACIÓN	Marzo 22 de 2018

1.1 Componente Talento Humano

Elemento 1.1.1: Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:

PRODUCTOS MÍNIMOS: Documento con los principios y valores de la entidad, Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad, Socialización permanente de los principios y valores de la entidad.

En boletines internos los funcionarios acceden a la información oficial, un espacio propicio para conocer mejor a la institución y a la vez intercambiar experiencias, datos de interés, fechas importantes.

En lo que va corrido del año se han enviado siete boletines, así como la Revista Digital Institucional.

En los boletines 2 y 7 se ha difundido el Código de Ética Institucional como el instrumento que recoge los principios y valores éticos que guían nuestro diario actuar como servidores públicos, con el fin de contribuir en el crecimiento institucional.

Elemento 1.1.2: Desarrollo del Talento Humano:

PRODUCTOS MÍNIMOS: Manual de Funciones y Competencias Laborales, Plan Institucional de Formación y Capacitación Anual, Programa de Inducción y re inducción, Programa de Bienestar anual, Plan de Incentivos anual, Procesos Meritocráticos de Cargos Directivos, Sistema de Evaluación del Desempeño.

La Personería Municipal tiene documentado su manual de funciones mediante Acuerdo 024 de 2012 y se actualizó el Manual de Funciones y Competencias, conforme al Instructivo del DAFP del mes de octubre del 2014 y del Decreto Nacional 2484 de diciembre 2 de 2014

A 15 de febrero de 2018, se realizó la evaluación de desempeño laboral y calificación del servicio para los servidores públicos inscritos en el escalafón de carrera administrativa.

Mediante Resolución nro 046 del 28 de febrero de 2018, la Personería Municipal adoptó el Plan de Capacitaciones, Bienestar e Incentivos.

Se han realizado las siguientes capacitaciones: Actualización con el SIGEP, tres jornadas, Capacitación con Sura sobre accidentes e Incidentes de Trabajo, dos capacitaciones del comité de emergencias; Inteligencia emocional y Comunicación asertiva, Capacitación sobre Mediación Comunitaria, La vida como un proyecto de auto gestión, seguridad informática, Mecé Calidad, Gobierno en Línea, Manejo de finanzas personales, Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo, Nuevo código de Policía y Convivencia, Derechos humanos, Derecho Disciplinario, Derecho Ambiental, Derecho de Familia, Riesgos de Corrupción, Estatuto Anticorrupción, Uso adecuado de las redes sociales, Evaluación e intervención del riesgo psicosocial, 'Educación Informal

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Elemento 1.2.1: Planes, Programas y Proyectos:

PRODUCTOS MÍNIMOS: Planeación (Planes de la Entidad alineados con las Políticas de Desarrollo Administrativo), La Misión y Visión Institucionales adoptados y divulgados, Objetivos Institucionales, Planes, Programas y Proyectos.

En mayo del presente año, se socializó al personal de la Entidad la actualización de la política y objetivos de calidad, al igual que en boletines internos se ha sensibilizado de manera frecuente frente al tema quedando de la siguiente manera:

Política de Calidad

La Personería Municipal de Itagüí garantiza, promueve y protege los derechos humanos, colectivos y del medio ambiente, construyendo una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí; conforme al ordenamiento jurídico interno y normas internacionales vinculantes, buscando la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los principios de la función pública y del mejoramiento continuo de sus procesos.

 Personería de Itagüí Hechos para tus derechos.	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

Objetivos de Calidad

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer en los clientes y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.
- Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.

La Visión de la Personería Municipal, la cual ha sido proyectada a 2022 y contiene el siguiente texto:

“Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y de comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el municipio de Itagüí”.

Se realizó revisión del cumplimiento de la visión en octubre 18 del presente año en Comité Directivo en el que se consideraron los logros obtenidos a través de la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, anterior, las metas y objetivos proyectados en el nuevo Plan Estratégico 2016-2020, el análisis de los indicadores de los Planes de acción, la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de la Entidad y el posicionamiento de la misma en el medio.

Modernización administrativa y tecnológica. El software pqr fue establecido en diciembre de 2015 con el fin de brindar al ciudadano herramienta tecnológica en la cual presente sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones y a la Entidad un mayor control de los términos y requisitos legales de las mismas. Posteriormente el 13 de febrero de 2017, se implementó el software para la Delegatura Vigilancia Administrativa como una extensión del software pqr con la finalidad de llevar el control de los procesos que se adelantan.

Con el propósito de mejorar el área de Atención al Ciudadano, el software de pqr se utiliza para el registro de la totalidad de las atenciones brindadas por la Entidad donde el usuario tiene la oportunidad de verificar el estado y seguimiento de su solicitud.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 No 51-55
 Teléfono: +57 (4) 3784884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



IC-GER-427164



GP-GER-427167



En el SUIT se registró los servicios que ofrece la Entidad siendo los siguientes:

SERVICIO	TIPO	PRODUCTOS
Asesoría y elaboración de acciones constitucionales y legales de oficio o a solicitud de parte para la protección de los derechos humanos	Constitucionales	Tutela
		Acción popular
		Acción de cumplimiento
		Acción de grupo
		Habeas corpus
	Legales	Mecanismo de búsqueda urgente.
		Acciones de nulidad y nulidad y restablecimiento de derecho.
		Derechos de petición
		Interposición de recursos de reposición y apelación (judiciales y administrativas).
		Solicitudes de revocatoria directa
		Reclamación derechos del consumidor sobre servicios públicos y servicios públicos domiciliarios
		Demandas de interdicción
		Promoción de los derechos humanos a través de actividades lúdicas y de capacitación
Visitas de verificación de oficio o a solicitud de parte en relación a la presunta vulneración de derechos.		
Recepción de declaración por hechos victimizantes y protección de tierras.		
Recepción de quejas contra servidores públicos.		
Asesorías jurídicas		

En la página web: <https://www.personeraiitagui.gov.co/> se encuentran publicados los servicios de la Entidad.

Mediante Resolución 108 de agosto de 2017, se actualizó en la Entidad los Canales de Atención.

Elemento 1.2.2: Evaluación del avance de los Planes y Programas:

Los Planes de Acción fueron presentados por cada uno de los Líderes de los procesos socializándose en Comité Directivo. El último informe presentado de los avances a los planes de acción fue con corte a 30 de diciembre de 2017, los cuales fueron evaluados y se hizo cierre a los mismos.

Se adoptó la Caracterización de Usuarios:

Mediante Resolución 061 de mayo 24 de 2017 se adoptó la caracterización de usuarios en la Entidad.

MEDIOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.

Atención presencial: Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Personería Municipal ubicada en la Carrera 51 N° 51 - 55, Edificio Judicial, piso 5 – casa de Justicia Carrera 52 a # 74-67, Barrio Santa María.

Atención Telefónica: puede acceder llamando a la línea directa 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84 - 4025600

Atención Virtual: <https://www.personeraiitagui.gov>. Link de Peticiones, Quejas y Reclamos contactenos@personeraiitagui.gov.co, también en www.facebook.com/personeriamunicipalitagul.

Correo Postal: Enviando sus solicitudes a la Carrera 51 N° 51 - 55, Edificio Judicial, Piso 5; dirigido a la Personería Municipal de Itagüí, único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.

Estrategia de promoción: Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos. Actualmente se cuenta con el manual de política editorial

Enlace <https://www.personeraiitagui.gov.co/buscar/index>

Mediante Resolución 81 del 28 de junio de 2017 se adoptó el esquema de publicación de información de la Personería Municipal de Itagüí.

Evaluar la satisfacción del usuario: Se cuenta con las encuestas y evaluaciones de la satisfacción del usuario



Personería de Itagüí
Hechos para tus derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

Sistema integrado de PQRSD

Publicación de informes de PQRDS

Enlace: <https://www.personeraiitagui.gov.co/personeria/control>

Resolución 63 del 12 de Mayo de 2016 - Por medio de la cual se adopta y establece los *canales de atención* al ciudadano en la Entidad.

Resolución 108 del 18 de Agosto de 2017 - Por medio de la cual se actualizó la Resolución 063 de mayo 12 de 2016.

Enlace: <https://www.personeraiitagui.gov.co/buscar/index>

Por ultimo frente a riesgos: se realizó seguimiento y evaluación a controles de los riesgos de procesos se hizo seguimiento a los mismos con corte a diciembre de 2017.

En cuanto a los riesgos de corrupción se hizo seguimiento y evaluación a los controles, no materializándose.

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

Jefe Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Telefono: +57 (4) 3764884
www.personeraiitagui.gov.co / info@personeraiitagui.gov.co



ISO 9001



NTCGP 1000

